

SŤAŽNOSTI



V Allianz Trade sa snažíme poskytovať všetkým našim zákazníkom prvotriedne služby. V niektorých situáciách však nemusíme naplniť vaše očakávanie. Ak si nájdete čas a dáte nám o tom vedieť, pomôže to vyriešiť váš problém rýchlo a k vašej spokojnosti. Zároveň nám to umožní prehodnotiť naše procesy a komunikáciu, aby sme doriešili aj príčiny vašej sťažnosti. Ďakujeme vám za váš čas a upozornenie na problém.

Ako podať vašu žiadosť

Ak ste nespokojný s niektorou z našich služieb, vaša pripomienka nám môže pomôcť stále sa zlepšovať. Môžete sa s nami skontaktovať cez lokálnu web stránku, kde nájdete relevantné kontakty. Takisto môžete využiť online formulár na našej korporátnej web stránke, ktorý bude následne postúpený našej lokálnej pobočke.



Prístup na [online formulár](#)

ONLINE

Čo môžete očakávať po odoslaní sťažnosti

1. Potvrdenie o prijatí vašej sťažnosti

Po obdržaní vašej sťažnosti sa budeme snažiť odpovedať čo najskôr. Ak nebudeme schopní reagovať v priebehu jedného pracovného dňa, dostanete od nás potvrdzovací email. V emaily uvedieme kontaktné informácie, kde sa môžete obracať s prípadnými ďalšími otázkami k vašej sťažnosti.

2. Aktualizácia stavu a informácia o riešení

Niektoré problémy môžu vyžadovať koordináciu viacerých zainteresovaných strán v snahe plne vyriešiť vašu sťažnosť. Toto spracovanie môže výnimočne trvať niekoľko dní najviac však 30 dní od prijatia vašej sťažnosti. Počas tohto procesu sa s nami môžete kedykoľvek spojiť cez kontakty, ktoré budú uvedené v potvrdzovacom emaily.

3. Odpoveď na vašu sťažnosť

Našu odpoveď sa snažíme prednostne zaslať rovnakou cestou, akou ste sťažnosť podali (list, email, a pod.) Môže sa však stať, že našu reakciu dostanete prostredníctvom aj iného média.

4. Vaša spätná väzba na naše riešenie nás zaujíma

Po zaslání riešenia vašej sťažnosti môžete od nás obdržať email s krátkym prieskumom, kde budete mať možnosť vyjadriť, ako ste bol spokojný s procesom riešenia vašej sťažnosti. Vaše odpovede nám dajú cennú spätnú väzbu, či sme vašu sťažnosť vyriešili k vašej spokojnosti. Prípadne vás môžeme kontaktovať aj telefonicky pre získanie vašej spätnej väzby.